คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด

ชไมพร น้อยศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เสนอโดย นางสาวชไมพร น้อยศรี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา
(นายตระกล จันทสุนทร)
วันที่ 16 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประดิษฐ์ เจริญชัยชนะ)

.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
(พันตำรวจโท ดร.ศักดา จิตต์ระเบียบ)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์	คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประดิษฐ์ เจริญชัยชนะ
ชื่อนักศึกษา	ชไมพร น้อยศรี
สาขาวิชา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด และ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาเป็นสมาชิก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือสมาชิกสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด จำนวน 372 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาเอง โดยผ่านการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ประมาณค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.98 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Diffeence : LSD) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 10 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ ความปลอดภัย บริการอย่างมีความสามารถ ความเชื่อถือไว้ใจได้ อัธยาศัยไมตรี การตอบสนอง การติดต่อสื่อสาร การเข้าถึง เข้าใจ และรู้จักลูกค้า และบริการที่เป็นรูปธรรม

2. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก ไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

Thesis Title	The Service Quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, Limited.
Thesis Advisors	Assoc. Prof. Somporn Puangpejara
	Asst. Prof. Pradit Charoenchaichana
Name	Chamaiporn Noysri
Concentration	General Management
Academic Year	2551

ABSTRACT

This research aims to 1) study the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited and 2) compare the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited as classified by age, level of education, monthly income, experience and time. The samples used were 372 people member of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited. The instrument used to collect data was a questionnaire with a reliability value of 0.98. The data was analyzed by a ready-made program to calculate percentage, mean ($\bar{X}$), standard deviation (S.D.), F-test, and Fisher's Least - Significant Difference : LSD.

The findings of the research indicated that:

1. the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited was rated at a high level, when considering each individual aspect of the service quality, when , consider lay a side meets that reliability, safety, ability, believability trusts, friendship, reaction, communication, empathy, and tangibles.

2. compare the service quality of Special Warfare Command Saving and Credit Cooperative, limited as classified by age, level of education, position, monthly income, experience and time a statistically significant not difference.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สมพร พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประดิษฐ์ เจริญชัยชนะ กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และให้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชวัชร์ ยิ้มพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์ รองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์รัชชนก สวนลีดา อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพ็ชร์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และพันตำรวจโท ดร.ศักดา จิตต์ระเบียบ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้ข้อเสนอแนะทำให้วิทยานิพนธ์มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวรีย์ ศิริโภคาภิรมย์ และคณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนและให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ให้ความช่วยเหลือในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้บัญชาการหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ ผู้บัญชาการศูนย์สงครามพิเศษ ผู้บังคับการโรงเรียนสงครามพิเศษ ผู้บังคับกองพันปฏิบัติการจิตวิทยา ผู้บังคับกองพันจู่โจม ผู้บังคับกองพันรบพิเศษศูนย์สงครามพิเศษ ผู้บังคับการกรมรบพิเศษที่ 3 ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 1 กรมรบพิเศษที่1 ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 1 กรมรบพิเศษที่3 ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 1 กรมรบพิเศษที่ 4 ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 1 กรมรบพิเศษที่ 5 ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 2 กรมรบพิเศษที่ 1 ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 2 กรมรบพิเศษที่ 5 ผู้บัญชาการกองพลรบพิเศษที่ 1 ผู้บังคับการกรมรบพิเศษที่ 1 ผู้บังคับการกรมรบพิเศษที่ 2 ผู้บังคับการกรมรบพิเศษที่ 4 ผู้บังคับการกรมรบพิเศษที่ 5 ผู้บังคับกองพันทหารสื่อสารที่ 35 ผู้บังคับกองพลาธิการส่งกำลังทางอากาศ ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 2 กรมรบพิเศษที่2 ผู้บังคับกองพันรบพิเศษที่ 2 กรมรบพิเศษที่ 4 ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอขอบพระคุณเพื่อน ๆทุกคนที่เป็นกำลังใจและให้ความช่วยเหลือในการจัดทำอย่างดียิ่ง

คุณค่าและประโยชน์อันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบแด่บิดา มารดา ที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยดีเสมอมา

ชไมพร น้อยศรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ 1
ภูมิหลัง 1
ความมุ่งหมายในการวิจัย 3
ความสำคัญของงานวิจัย 3
ขอบเขตการวิจัย 3
นิยามศัพท์เฉพาะ 5
กรอบแนวคิดในการวิจัย 7
สมมติฐานของการวิจัย 8

บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9
ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ 10
ประวัติความเป็นมาของสหกรณ์ในประเทศไทย 10
ความหมายของสหกรณ์ 11
ประเภทของสหกรณ์ออมทรัพย์ 12
หลักการเกี่ยวกับสหกรณ์ 13
ความรู้เกี่ยวกับสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด .. 15
ประวัติและความเป็นมา 15
วัตถุประสงค์และโครงสร้างการดำเนินงาน 16
การให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์ 19
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ 22
ความหมายของการให้บริการ 22
ลักษณะของการบริการ 23
หลักการให้บริการ 26
เทคนิคในการให้บริการที่ดี 31
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 34
ความหมายคุณภาพการบริการ 34
ความสำคัญของคุณภาพการบริการ 36
ประเมินคุณภาพ 37
การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 42

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

หน้า

บทที่ 2 (ต่อ)
คุณภาพการให้บริการ 44
ความเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ 44
การตอบสนอง 45
บริการอย่างมีความสามารถ 46
การเข้าถึง 48
อัธยาศัยไมตรี 50
การติดต่อสื่อสาร 52
ความเชื่อถือไว้ใจได้ 55
ความปลอดภัย 56
เข้าใจ และรู้จักลูกค้า 57
บริการที่เป็นรูปธรรม 58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 60
งานวิจัยภายในประเทศ 60
งานวิจัยต่างประเทศ 64

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 66
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 66
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 69
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ 70
การเก็บรวบรวมข้อมูล 71
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล 71
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 72

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 76
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 76
การวิเคราะห์ข้อมูล 76
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 77

บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 103
ความมุ่งหมายของการวิจัย 103
สมมติฐานของการวิจัย 103

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 5 (ต่อ)
วิธีดำเนินการวิจัย..... 103
สรุปผลการวิจัย..... 105
อภิปรายผล..... 108
ข้อเสนอแนะ..... 115

บรรณานุกรม..... 118

ภาคผนวก..... 124
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 125
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัย..... 134
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย..... 140
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย..... 142

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสังกัด..... 67
ตาราง 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามขนาดสังกัด..... 68
ตาราง 3 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก..... 77
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านความเชื่อมั่นได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ..... 79
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านการตอบสนอง..... 80
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านบริการอย่างมีความสามารถ..... 80
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านการเข้าถึง..... 81
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านอัธยาศัยไมตรี..... 82
ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านการติดต่อสื่อสาร..... 83
ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านความเชื่อถือไว้ใจได้..... 84
ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านความปลอดภัย..... 84

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

หน้า

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านเข้าใจ และรู้จักลูกค้า..... 85
ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการบริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ด้านบริการที่เป็นรูปธรรม..... 86
ตาราง 14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด สำหรับระดับคุณภาพการให้บริการในภาพรวม 10 ด้าน..... 86
ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามอายุ..... 88
ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา..... 89
ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกระดับตามตำแหน่งงาน..... 91
ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน..... 93
ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านเชื่อถือได้ในมาตรฐานคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์ 95
ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์..... 96
ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 6 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์..... 97

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

หน้า

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน..... 98
ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านความปลอดภัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์..... 99
ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวคุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด เมื่อจำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก..... 100
ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ คุณภาพการให้บริการของสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการสงครามพิเศษ จำกัด ในด้านการเข้าถึง จำแนกตามระยะเวลาการเป็นสมาชิก 4 กลุ่ม โดยวิธีการทดสอบของฟิชเชอร์..... 102

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7
ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารงานของสหกรณ์ออมทรัพย์..... 18
ภาพ 3 สามเหลี่ยมแห่งบริการ..... 26
ภาพ 4 แบบจำลองคุณภาพบริการ..... 41

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี